

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 1

## ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету  
бізнесу та сфери обслуговування  
30 серпня 2023 р.,

протокол № 05

Голова Вченої ради

Галина ТАРАСЮК



## РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ»

для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр»  
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»  
освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»  
факультет бізнесу та сфери обслуговування  
кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Схвалено на засіданні кафедри  
туризму та готельно-ресторанної  
справи

28 серпня 2023 р.,  
протокол № 07

Т.в.о. завідувача кафедри  
Галина ТАРАСЮК

Гарант освітньо-професійної  
програми  
Альона КЛИМЧУК

Розробник: д.е.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи  
КЛИМЧУК Альона

Житомир  
2023 – 2024 н.р.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 2

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 8 (7 / 1 курсова робота)	Галузь знань: <u>24 «Сфера обслуговування»</u>	Нормативна	
Модулів – 3	Спеціальність: <u>241 «Готельно-ресторанна справа»</u>	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 4		2-й	-
Загальна кількість годин – 240		Семестр	
		3-й, 4-й	-
Курсова робота годин - 30	Освітній ступінь «бакалавр»	Лекції	
		80 год.	-
		Практичні	
		80 год.	-
		Лабораторні	
		0 год.	-
		Самостійна робота	
		80 год.	-
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних - 5 самостійної роботи – 3		Курсова робота	
		Вид контролю: залік, екзамен, курслова робота	

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної та індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 66% аудиторних занять, 34% самостійної та індивідуальної роботи.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 3

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Метою** вивчення дисципліни є формування системи знань та вмінь з організації діяльності підприємств готельного господарства, зокрема, технологічного процесу обслуговування споживачів у готелях, організації готельного сервісу та експлуатаційної діяльності.

**Завданнями** вивчення дисципліни є здобуття студентами комплексу теоретичних знань та набуття практичних навичок у сфері гостинності, формування управлінського та економічного мислення, комплексного розуміння проблем організації господарської діяльності підприємств готельного господарства.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

**знати:**

- організаційні форми гостинності на різних етапах історичного розвитку людства;
- основні фактори що впливають на розподіл підприємств готельного господарства на типи та категорії;
- організацію приміщень в підприємствах готельного господарства;
- функціонально-технологічну структуру готельного підприємства;
- організацію процесу обслуговування в підприємствах готельного господарства;
- основи організації підприємств ресторанного господарства при засобах розміщення;
- організацію обслуговування клієнтів в підприємствах готельного господарства різних типів та категорій;
- організацію допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств;
- організацію праці в готельному господарстві;
- організацію виробничого процесу в підрозділах підприємства готельного господарства, та його контроль;
- систему управління готельним майном;
- повний технологічний готельний цикл;
- обладнання і матеріали, що застосовують в роботі служб готельного фонду;
- організацію і технологію прийому та розміщення гостей;
- організацію і технологію надання додаткових послуг готелю.

**вміти:**

- організувати підприємство готельного господарства;
- проектувати процес обслуговування гостей на основі розробки технологічних процесів надання послуг гостинності;
- планувати систему заходів щодо забезпечення необхідної якості послуг гостинності;

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 4

- забезпечувати дотримання санітарно-гігієнічних вимог якості в процесі експлуатації підприємства;
- впроваджувати інноваційні технології резервування, прийому та обслуговування гостей, використовуючи інформаційні комп'ютерні мережі;
- розробляти допоміжний технологічний цикл процесу розміщення;
- розробляти нові технології галузі, нові послуги гостинності та визначати їх соціально-економічну ефективність;
- організовувати процес виробництва готельних послуг з урахуванням особливостей сезонності попиту на послуги підприємств індустрії гостинності.

Зміст навчальної дисципліни направлений на формування наступних **компетентностей**, визначених стандартом вищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»:

***загальні компетентності (ЗК):***

ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки в технологій, вести здоровий спосіб життя.

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

***фахові (спеціальні) компетентності (СК):***

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК 09. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових і матеріальних ресурсів.

СК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 15. Здатність організовувати надання дозвіллевих та екскурсійних послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу.

***програмні результати навчання (ПРН):***

ПРН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

ПРН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 5

ПРН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН 09. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

ПРН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

ПРН 20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

ПРН 24. Організовувати та просувати на ринку якісне споживання додаткових готельних послуг (екскурсійних, рекреаційних).

### 3. Програма навчальної дисципліни

#### ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

##### Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства

Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи (історичні періоди: древній період (IV тис. до н.е. – 476 рік н.е.); період середньовіччя (V-XV віки н.е.); новий час (XVI ст. – початок XX ст.).

Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Сумерії, Ірані, Єгипті та їх особливості.

Історія розвитку світового готельного періоду християнської ери. Значення релігії різних народів на розвиток готелів. Особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці, Західному Сибірі, Індії тощо. Значення обміну між містами та розвитку торговельних зв'язків на становлення готельного господарства.

Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення. Поява перших об'єднань готелів і їх подальший розвиток. Розширення подорожей на водному, залізничному, автомобільному транспорті та виникнення нових типів готелів.

##### Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України

Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Період татаро-монгольського іга та визвольних війн стародавньої Русі. Початок розвитку засобів розміщення - "ямб", "ямів", значення "Ямського наказу" для організації "ямів", постійних і гостинних дворів. "Чумацький шлях" - як основа

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 6

для будівництва корчм, зимівників козаків.

Розвиток готельного господарства України як одного із основних центрів торговельних шляхів, що стояли на перехресті до Польщі, Кримського ханства, Молдови, Туреччини, Греції, країн Східної та Західної Європи.

Туризм як основа сучасної індустрії гостинності. Готельна база світу по регіонах: Африка, Америка, Східна Азія і район Тихого океану, Європа, Близький Схід; залежність її від тенденцій розвитку туризму. Найбільші готельні об'єднання світу: готельні корпоративні компанії, незалежні готельні компанії, компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг.

Тенденції розвитку світового готельного господарства: створення великих готельних об'єднань в Азії, Карибському басейні, освоєння нових регіонів міжнародними готельними ланцюгами, розширення франчайзингових угод на управління в готельному секторі, розробка національних програм туристичної сфери країни, глибока сегментація туристичного ринку за рахунок створення нових типів готелів, що призначені, для конкретної категорії населення, динаміки готельних тарифів на різні види послуг. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії.

Основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України.

### **Тема 3. Організаційно-правові основи діяльності підприємств готельного господарства**

Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні, створення технологічних і соціальних нормативів впровадження сучасних готельних технологій.

Тема акцентує увагу на наступних аспектах: визначення типу підприємства; визначення та присвоєння категорії; вимоги до організації (технічне оснащення, технологічний процес, якість) надання основних та додаткових послуг; правила користування готелями.

Опрацювання наступних документів: міждержавні стандарти, нормативно-правові і нормативно-експлуатаційні документи, класифікаційні стандарти, декрети Кабінету Міністрів України, Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг, Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні.

Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму, порядок розробки, затвердження та реєстрація стандартів, загальні вимоги до стандартів. Значення та основи функціонування Державної системи стандартизації, сутність уніфікації, спеціалізації, взаємозамінності, розвиток вітчизняних систем стандартів, методичні принципи комплексної стандартизації, положення випереджуваної стандартизації.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 7

Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП) і види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу), інформаційні показники стандартів.

#### **Тема 4. Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу**

Основи діяльності готельного господарства - надання ночівлі. Готельне господарство - невід'ємна складова частина індустрії туризму. Функціональне призначення підприємств готельного господарства. Закордонний досвід типізації готелів.

Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі.

Вплив мети подорожі на функціональне призначення готелю. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування.

Понятійний апарат індустрії гостинності: послуга, сфера послуг, рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість діяльності, тривалість перебування гостей.

#### **Тема 5. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві**

Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр.

Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення.

Інтер'єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору.

Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів. При цьому слід розглянути габарити функціональних зон та проходів.

Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру приміщень, силуетна композиція компонентів інтер'єру, композиційне поєднання форм і розмірів компонентів інтер'єру.

Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій з зелених рослин. Особливості догляду за зеленими насадженнями



Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 8

в приміщеннях.

## **Тема 6. Функціональна організація приміщень підприємства готельного господарства**

Підприємство готельного господарства – це складний комплексний об’єкт, до якого входить велика кількість приміщень різного функціонального призначення. Склад і кількість приміщень будь-якого засобу розміщення залежить від його типу і місткості.

Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

## **Тема 7. Організація не житлових груп приміщень**

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних зон за функціональним призначенням. Використання сучасного обладнання для проведення нарад, зборів, неофіційних прийомів, експозицій тощо. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації.

Організація приміщень вестибюльної групи. Приміщення вестибюльної групи - головний комунікаційний і технологічний вузол готельного господарства. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи, та їх зонування. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи.

Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт в готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. Їх склад.

Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства, перукарні, пункти прокату предметів культурно-побутового призначення, пункти дрібного ремонту речей, приймальні пункти хімічистки і прання білизни, приміщення прання білизни за методом самообслуговування, медичний пункт та інші приміщення. Основне



Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 9

призначення приміщень, їх організація, обладнання та розміщення.

Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень культурно-масового обслуговування: універсальні зали і конференц-зали; танцювальні зали і диско-клуби; бібліотеки; більярдні; казино; кегельбани; зали ігрових автоматів; демонстраційні зали; туристичні клуби; відеосалони та інші приміщення, що реалізують функції відпочинку мешканців готельного господарства. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства і прилеглий до нього території. Характеристика, організація і обладнання приміщень для проведення спортивних ігор, тренувань з техніки туризму, басейни з можливістю тренувального і оздоровчого плавання, приміщень сауни та інше.

Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно-оздоровчих занять на повітрі.

### **Тема 8. Організація приміщень житлової групи**

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів: номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номер-люкс, двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студію) , однокімнатний номер. Характеристика різних типів номерів: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, прийоми розміщення меблів у номерах. Основні вимоги до організації номерного фонду. Приміщення для побутового обслуговування на поверсі. Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання. Склад приміщень: комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення для прибирального інвентарю, санвузол для персоналу. Коридори - важливий комунікаційний вузол. Основні вимоги до коридорів. Хол - поверховий комунікаційний вузол, його призначення, обладнання, варіанти організації холів залежно від функціонального призначення. Вітальня - призначення, місцезнаходження, обладнання меблями і музичними інструментами, особливості об'ємно-просторового рішення віталень, що функціонують цілорічно.

Принцип пропорційності розподілу загальної площі номеру між приміщеннями різного призначення. При проектуванні та організації номеру обов'язково враховуються просторові параметри.

Приміщення для побутового обслуговування на поверхах, а саме їх просторова організація залежно від кількості функціональних зон.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 10

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ В ГОТЕЛІ**

### **Тема 9. Теоретичні основи сервісної діяльності**

Сервісна діяльність як основа продуктивної активності готелю. Сутність та особливості готельних послуг. Характеристика основних моделей гостинності. Поняття технології гостинності. Моделі сервісного процесу.

Сутністю детермінант сфери послуг: послуга, соціально-культурні послуги, матеріальні послуги, нематеріальні послуги, процес обслуговування. Модель гостинності в системі “гість – послуга – середовище гостинності”.

Предмет, завдання та зміст організації обслуговування в готельному господарстві. Поняття послуги як результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної дії виконавця щодо задоволення потреби споживача. Матеріальні і соціально-культурні послуги. Поняття обслуговування - діяльність виконавця при посередньому контакті зі споживачем послуги. Характеристика етапів надання послуги забезпечення необхідними ресурсами, технологічний процес виконання, контроль, випробування, прийняття, оцінка, процес обслуговування. Види послуг, що надаються готельним господарством. Розширення структури послуг у готельному господарстві за рахунок задоволення різних потреб туристів.

### **Тема 10. Організація роботи служби прийому і розміщення**

Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Організація служби бронювання і резервування місць у готелях. Порядок прийняття замовлень. Організація роботи служби обслуговування. Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів. Надання додаткових послуг у готельних господарствах. Організація медичної допомоги туристами. Відповідальність готельних господарств за збереження майна туристів. Організація пошуку, збереження і повернення іноземним туристам майна, що втрачене під час проживання в готелі.

Сутністю технологічних операцій “Реєстрація документів”, “Попередня оплата по прибутті”, “Безготівковий розрахунок”, “Надання розміщення і і додаткових послуг”, “Організація виїзду і розрахунок при виїзді”. Важливим аспектом щодо засвоєння матеріалу є вивчення обслуговуючих циклів “Інформаційні технології”, “Визначення послідовності завантаження готелю”, “Опрацювання і рух заявки”, “Підтвердження заявки”, “Нічний аудит”.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 11

### **Тема 11. Організація та технологія бронювання послуг**

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг – “прибуття – проживання – виїзд”. Порядок оформлення туриста при прийомі в готель. Анкета прибулого в готель. Картка гостя - документ на право входу в готель. Картка руху ліжко-діб, що ведеться адміністратором. Список прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за помешкання. Список осіб, які проживали в готелі. Варіант невикористаного авансу за помешкання. Касовий звіт за добу. Порядок оформлення за додаткове ліжко, за продовження перебування в номері, за переселення в інший номер. Порядок оформлення туристичних груп. Бронювання місць в готелі. Порядок видачі ключів. Порядок оформлення виїзду гостя.

### **Тема 12. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування**

Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Система обліку (отримання, рух і списування) матеріальних цінностей. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, і технологія їх надання. Послуги, що надаються методом самообслуговування за допомогою автоматів тощо. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання.

Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у мешканця. Порядок складання актів на відшкодування збитків за псування готельного майна і актів на забуті речі. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцями.

Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу. Поняття інформаційних ресурсів. Організація інформаційної служби в підприємстві готельного господарства: організація приміщень, комунікацій; забезпечення інформаційними матеріалами робочих місць працівників служби; організація розповсюдження інформаційних матеріалів серед гостей; системою оновлення інформаційної бази. Характеристика інформаційних послуг і організація: поштовий зв'язок, телетайп, телефакс, преса, телефонний зв'язок. Організація роботи служби телефонного зв'язку. Засоби для прийому, передачі повідомлень по телефону. Правила прийому телефонних дзвінків. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння.

### **Тема 13. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі**

Побутове обслуговування мешканців готелю - невід'ємна частина готельного сервісу. Основні послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря і доставка ліків; користування медичною аптечкою першої допомоги; доставка в номер або вручення персоналом готелю особистої

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 12

кореспонденції; збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом.

Додаткові платні послуги. Організація послуг щодо прання, прасування, дрібного ремонту одягу та речей мешканців тощо. Порядок користування предметами культурно-побутового призначення і господарчого призначення в готельних господарствах.

Організація транспортного обслуговування. Організація автотранспорту за рахунок туру, порядок замовлення транспорту, вимоги до транспортних засобів і водіїв. Організація автотранспортного обслуговування туристів залежно від класу турів. Організація обслуговування туристів, що подорожують на власному транспорті, укладення договору на прийом автотуристів, надання умов щодо обслуговування автомобілів в мотелях і кемпінгах. Надання готельними господарствами автомобілів напрокат. Організація автотранспортного господарства при готелях. Організація обслуговування автотранспортними засобами іноземних туристів. Анімаційні послуги в структурі готельного продукту.

#### **Тема 14. Анімаційні послуги в готелях**

Сутність готельної анімації, її риси, функції. Готельна анімація: зміст, способи та форми. Класифікація анімаційних послуг курортних готелів. Факторами, які визначають високу якість готельної анімації для гостей готелів.

Технологія анімаційного процесу. Технологічний процес створення анімаційних програм, його елементи. Організаційна структура служби дозвілля і розваг готелю. Сукупність складових анімаційного проекту.

Проектування анімаційних програм. Проект анімаційної програми, його етапи. Аналіз анімаційної діяльності готельних підприємств. Аналіз ресурсів готелю, обраного для конкретизації і наочності аналізу щодо запровадження анімаційних послуг, його послідовність. Перспективи розвитку готельної анімації на базі готелю. Комплексу заходів з просування і реалізації послуг готельної анімації в готелі. Економічне обґрунтування анімаційної програми. Аналіз основних ризиків реалізації анімаційної програми на базі готелю та заходи щодо їх мінімізації.

#### **Тема 15. Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарств при готелях**

Основні фактори, які впливають на організацію роботи підприємств ресторанного господарства при підприємствах готельного господарства.

Характеристика основних типів підприємств громадського харчування, що обслуговують туристів: ресторани, кав'ярні, їдальні, бари, буфети, закуочні. Основні вимоги до підприємств ресторанного господарства (що обслуговують туристів) категорії «Люкс» (ресторан, бар), вищої категорії

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 13

(ресторан, бар, кав'ярні), першої категорії (ресторан, кав'ярня загального типу та спеціалізована, бар, буфет), першої пониженої категорії (ресторан, кав'ярня загального типу, спеціалізований бар, закусочна, їдальня, буфет). Виробничо-торговельна структура підприємства громадського харчування з урахуванням функцій, що виконуються. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства при готелях. Складові частини процесу обслуговування. Види посуду, приборів і білизни. Види сервіровок столів. Організація повсякденного обслуговування туристів. Організація обслуговування мешканців в номерах. Особливості проведення бенкетів в номерах.

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3. ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСТАЧАННЯ ТА МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНОГО ОСНАЩЕННЯ ГОТЕЛЮ**

### **Тема 16. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готелі**

Товарно-матеріальні ресурси готелю. Розрахунок потреби в різних видах матеріальних ресурсів, їх запасів. Методики нормування запасів матеріальних ресурсів. Шляхи економії та раціонального використання матеріальних ресурсів у готельному господарстві.

Завдання, зміст і основні напрямки організації допоміжних служб. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Джерела постачання. Порядок формування господарчих зв'язків. Договори постачання товарів, їх зміст. Роль оптових ланок торгівлі в організації продовольчого і матеріально-технічного постачання. Особливості складання господарчих зв'язків в готельному господарстві різних форм власності в сучасних умовах.

Система організації продовольчого постачання. Основні функції служб продовольчого постачання. Форми і засоби постачання товарів. Методика розрахунку потреб підприємств громадського харчування в напівфабрикатах і сировині. Планування постачання продовольчих товарів. Продуктовий баланс.

### **Тема 17. Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готелі**

Системи холодного і гарячого водопостачання і завдання технічної експлуатації їх. Облік витрат води і шляхи її економії. Каналізація. Вимоги до системи каналізації. Користування внутрішніми каналізаційними обладнаннями мешканцями готелів і персоналом. Опалення. Призначення і обладнання. Схеми систем опалення. Регулювання системи опалення і шляхи економії тепла. Вентиляція. Система вентиляції: природна, організована і неорганізована. Огляд і регулювання систем вентиляції. Калорифери. Приміщення і експлуатація кондиціонування повітря. Принципова схема

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 14

кондиціонування повітря. Місцеві кондиціонери. Сміттєпроводи в підприємствах готельного господарства. Обладнання сміттєпроводу і його експлуатація. Пилоприбирання. Обладнання систем центрального пилоприбирання. Побутові пиłosоси. Підлогомиїні і підлогонатиральні машини. Ліфти та ескалатори, їх розміщення в готельному господарстві і експлуатація. Диспетчерське управління ліфтовим господарством. Засоби внутрішнього зв'язку в готельних господарствах. Радіофікація і телебачення, засоби пожежної і охоронної сигналізації, сигналізація служби прийому і розміщення, диспетчерська служба та інше.

### **Тема 18. Сучасні інформаційні технології в готелях**

Вплив інформаційних технологій на управління готелем. Автоматизація управління діяльністю готелю (автоматизація процесів планування, обліку і управління основних напрямків діяльності готелю). Інформаційний центр у готелі. Нічний аудит. Інформаційні потоки в системі управління готелем. Переваги впровадження в діяльність готелю систем автоматизації управлінської діяльності. Сучасні системи Інтернет-бронювання.

### **Тема 19. Управління безпекою готелю**

Технологія забезпечення безпеки готелю. Тактико-організаційні заходи забезпечення безпеки. Централізоване сховище цінностей клієнтів Система охоронної сигналізація контроль доступу в готель. Комплекс технічних засобів безпеки. Комплекс заходів для протипожежного захисту. Охоронна сигналізація і відеоспостереження. Система розблокування виходів. Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки в готелях. Система візуально-звукового оповіщення. Система візуально-звукового оповіщення. Управління системою вентиляції і димовидалення. Система охоронної сигналізації. Система управління доступом. Система телевізійного спостереження. Система захисту інформації. Система оперативного зв'язку. Технічна міцність будинку готелю. Охорона праці і техніка безпеки в готелях. Економічна безпека готелю. Показники та індикатори економічної безпеки готелю Класифікація та оцінка економічної безпеки готелів. Економічні підходи до підвищення рівня безпеки готелю. Принцип мінімізації загальних витрат на забезпечення безпеки. Підходи, засновані на оцінці вартості негативної події.

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 4. ОПЕРАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЮ**

### **Тема 20. Експлуатаційна діяльність готелю**

Сутність і значення економічної ефективності готелю. Основні джерела формування бази даних для аналізу показників експлуатаційної програми готелю. Показники експлуатаційної (виробничої) програми готелю. Основи фінансового менеджменту готелю. Ефективність використання ресурсів готелем (базові показники ефективності). Витрати готелів і їхні види.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 15

## Тема 21. Ціноутворення в готельному бізнесі

Особливості ціноутворення в готелях. Тарифи на готельні послуги. Формування ціни на готельні послуги.

Методи формування цін в готелях. Метод розрахунку ціни послуги на основі витрат. Метод розрахунку ціни за цільовою нормою прибутку. Мінімальна ціна. Конкурентоспроможна ціна. Метод розрахунку ціни, базуючись на рівні поточних цін. Метод наближеного підрахунку. Формування тарифу на основі приведення витрат до площі готелю. Формула Хаббарта. Управління прибутком.

Структура вартості послуг розміщення. Експлуатаційна собівартість одиниці послуг. Повна собівартість послуги розміщення. Перелік витрат, що відносяться на собівартість послуг розміщення. Зведений кошторис експлуатаційних витрат. Відрахування на соціальні заходи. Витрати на опалення, водопостачання та електроенергію. Витрати на амортизаційні відрахування. Витрати на прання та прасування білизни. Витрати на телефонізацію, радіофікацію. Прямі витрати. Непрямі адміністративні витрати, витрати на збут, загальновиробничі та загальногосподарські витрати. Планова калькуляція середньої вартості однієї людино-добы розміщення гостей. Послідовність визначення окремих видів витрат, експлуатаційної й повної собівартості та вартості послуг розміщення. Середня вартість однієї місце-добы розміщення. середня відпускна вартість (базова ціна) зберігання 1–го додаткового місця в камері схову за добу.

Практика використання цінових знижок та спеціальних тарифів в Україні та за кордоном. Спеціальний тариф. Пропозиція знижок. Сезонні знижки. Знижки за тимчасове зниження якості послуги проживання. Знижки за розташування номерів у безпосередній близькості до душевих та інших приміщень. Спеціальні знижки. Знижка за платежі готівкою. Знижки постійним клієнтам готелю. Дипломатичні знижки. Закриті знижки. Спеціальні знижки. Знижки за обсяг реалізації послуг. Знижки залежно від сезону купівлі. Диференційований підхід до встановлення цін на номерний фонд залежно від виду й категорії номеру. Тарифи у міжнародній готельній практиці.

## Тема 22. Організація співпраці готелю з турфірмами

Принципи співпраці підприємств готельного господарства з туроператорами. Схеми співпраці. Здавання в оренду готелю. Схема співпраці «оренда готелю». Ризикові форми співпраці: на умовах підвищеної комісії; на умовах пріоритетного бронювання; разові заявки на умовах стандартної комісії. Безризикові схеми: оренда готельного підприємства; продаж блоку місць на умовах комітменту, елотменту; безвідзивне бронювання. Оформлення договірної документації.



Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 16

### Тема 23. Управління персоналом в готелі

Особливості організації праці в готельному господарстві. Професійно-кваліфікаційна структура працівників. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури. Поняття "якість праці", "кваліфікація", "складність праці", "зміст і характер праці".

Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства: адміністративно-управлінська, спеціалісти, працівники масових професій, технічні працівники. Групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельному господарстві: адміністративно-управлінська, служби прийому і розміщення, служба обслуговування, служба матеріально-технічного забезпечення, технічна служба, група працівників підприємств ресторанного господарства. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика.

Функції управління персоналом готелю. Принципи і структура управління персоналом. Роль кадрового планування в готелі. Основні напрямки роботи кадрової служби готелю у сучасних умовах. Оцінка і стимулювання праці персоналу. Методи визначення потреби в персоналі. Проблема плинності кадрів у готелі. Джерела наймання персоналу. Нормативно-методичне забезпечення служби управління персоналом. Правове забезпечення. Сучасна концепція кадрових служб.

Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Відхилення від нормального робочого часу. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства. Режим робочого часу і відпочинку працівників готельного господарства. режиму праці: адміністрації та менеджерів вищої ланки; обслуговуючого персоналу; спеціалістів; технічного персоналу. Методи вивчення робочого часу

Характеристика графіків виходу на роботу працівників готельного господарства: лінійний, ступеневий, двобригадний, комбінований, вахтовий та ін. Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, що виконуються.

Метод безпосередніх замірів та їх характеристика. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Характеристика індивідуальних, групових або бригадних спостережень. Спостереження і реєстрація: маршрутні і візуальні. Етапи проведення спостережень: підготовка до спостереження, проведення його, обробка результатів та їх аналіз, підсумки спостережень. Методика і техніка проведення фотографії робочого часу та його документальне оформлення. Фактичний і проєктований баланс затрат робочого часу і основні його складові частини. Розрахунок коефіцієнтів використання робочого часу, втрат робочого часу; зростання продуктивності праці. Розробка норм часу за його структурою.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 17

Розрахунок норм часу, норм виробки. Норми праці, що використовуються в готельному господарстві. Розрахунок чисельності працюючих на підставі норм праці. Організація роботи щодо нормування праці в готельних господарствах. Зміст роботи щодо нормування праці. Науково-дослідна робота щодо вивчення витрат робочого часу. Показники стану нормування. Ступінь виконання норм виробки. Класифікація норм праці залежно від обсягу і складу робіт, форм організації праці, сфери застосування і строку дії. Методи встановлення норм праці. Шляхи удосконалення нормування праці в готельному господарстві.

Рациональна організація праці робітників підприємства готельного господарства.

#### 4. Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Змістові модулі і теми	Кількість годин			
	денна форма			
	усього	лекції	практичні	самостійна робота
<b>Модуль 1</b>				
<b>Змістовий модуль 1. Розвиток готельного господарства</b>				
Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства	9	4	4	1
Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України	6	2	2	2
Тема 3. Організаційно-правові основи діяльності підприємств готельного господарства	8	2	4	2
Тема 4. Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу	8	2	4	2
Тема 5. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві	9	4	4	1
Тема 6. Функціональна організація приміщень підприємства готельного господарства	6	2	2	2
Тема 7. Організація не житлових груп приміщень	8	4	2	2
Тема 8. Організація приміщень житлової групи	8	4	2	2
<i><b>Разом змістовий модуль 1</b></i>	<b>62</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>14</b>
<b>Змістовий модуль 2. Організація технологічних процесів в готелі</b>				
Тема 9. Теоретичні основи сервісної діяльності	6	2	2	2
Тема 10. Організація роботи служби прийому і розміщення	9	4	4	1
Тема 11. Організація та технологія бронювання послуг	9	4	4	1
Тема 12. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування	9	4	4	1
Тема 13. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі	9	4	4	1

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 18

Тема 14. Анімаційні послуги в готелях	10	4	4	2
Тема 15. Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарств при готелях	6	2	2	2
<b>Разом змістовний модуль 2</b>	<b>58</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>10</b>
<b>Разом за модулем 1</b>	<b>120</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>24</b>
<b>Модуль 2</b>				
<b>Змістовий модуль 3. Організація постачання та матеріально-технічного оснащення готелю</b>				
Тема 16. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готелі	10	4	4	2
Тема 17. Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готелі	12	4	4	4
Тема 18. Сучасні інформаційні технології в готелях	12	4	4	4
Тема 19. Управління безпекою готелю	12	4	4	4
<b>Разом змістовний модуль 3</b>	<b>46</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>14</b>
<b>Змістовий модуль 4. Операційна діяльність готелю</b>				
Тема 20. Експлуатаційна діяльність готелю	12	4	4	4
Тема 21. Ціноутворення в готельному бізнесі	10	4	4	2
Тема 22. Організація співпраці готелю з турфірмами	10	4	4	2
Тема 23. Управління персоналом в готелі	12	4	4	4
<b>Разом змістовний модуль 4</b>	<b>44</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>12</b>
<b>Разом за модулем 2</b>	<b>90</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>26</b>
<b>Курсова робота</b>	<b>30</b>			<b>30</b>
<b>ВСЬОГО</b>	<b>240</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>

## 5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
		денна форма
<b>2 курс, 3 семестр</b>		
<b>Змістовий модуль 1. Розвиток готельного господарства</b>		
1	Історія розвитку світового готельного господарства	4
2	Історія розвитку готельного господарства України	2
3	Організаційно-правові основи діяльності підприємств готельного господарства	4
4	Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу	4
5	Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві	4
6	Функціональна організація приміщень підприємства готельного господарства	2
7	Організація не житлових груп приміщень	2
8	Організація приміщень житлової групи	2

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 19

<b>Змістовий модуль 2. Організація технологічних процесів в готелі</b>		
9	Теоретичні основи сервісної діяльності	2
10	Організація роботи служби прийому і розміщення	4
11	Організація та технологія бронювання послуг	4
12	Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування	4
13	Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі	4
14	Анімаційні послуги в готелях	4
15	Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарств при готелях	2
	<b>Разом</b>	<b>48</b>
<b>Змістовий модуль 3. Організація постачання та матеріально-технічного оснащення готелю</b>		
16	Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готелі	2
17	Організація складського і тарного господарства в готелі	2
18	Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готелі	2
19	Організація роботи обслуговуючих господарств	2
20	Сучасні інформаційні технології в готелях	4
21	Управління безпекою готелю	2
22	Охорона праці і техніка безпеки в готелях	2
<b>Змістовий модуль 4. Операційна діяльність готелю</b>		
23	Експлуатаційна діяльність готелю	2
24	Управління якістю надання готельних послуг	2
25	Ціноутворення в готельному бізнесі	2
26	Організація праці на підприємствах готельного господарства	2
27	Організація співпраці готелю з турфірмами	2
28	Культура обслуговування в готельному господарстві	2
29	Управління персоналом в готелі	2
30	Раціональна організація праці працівників підприємства готельного господарства	2
	<b>Разом</b>	<b>32</b>
	<b>Всього за курсом</b>	<b>80</b>

## 6. Завдання для самостійної роботи

### ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

#### Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства

1. Історія розвитку готельного господарства в стародавні часи.
2. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток готельного господарства.
3. Сучасний стан розвитку світового готельного господарства.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 20

## **Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України**

1. Готельне господарство стародавньої Русі.
2. Розвиток готельного господарства в Україні.
3. Розвиток готельного господарства в Києві.
4. Тенденції розвитку готельного господарства в Україні.

## **Тема 3. Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельного господарства України**

1. Загальне законодавство, що регулює сферу послуг.
2. Галузеве законодавство.
3. Стандартизація готельної індустрії.

## **Тема 4. Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу**

1. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства
2. Цільові ринки як основа концепції готелю
3. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства
4. Закордонний досвід типізації підприємств готельного господарства.
5. Склад і кількість приміщень готельного господарства.
6. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення.

## **Тема 5. Архітектура та інтер'єр у готелі**

1. Архітектура у готельному господарстві.
2. Інтер'єр. Основні поняття і вимоги.
3. Інтер'єр як художня композиція.
4. Основні поняття і вимоги до інтер'єру.
5. Особливості сучасного інтер'єру в готельному господарстві.
6. Прийоми інтер'єрних рішень у приміщеннях готельного господарства.

## **Тема 6. Функціональна організація приміщень підприємства готельного господарства**

1. Основне призначення приміщень готельного господарства.
2. Склад і кількість приміщень готельного господарства.
3. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення.

## **Тема 7. Організація не житлових груп приміщень**

1. Організація приміщень адміністрації.
2. Організація приміщень вестибюльної групи.
3. Організація приміщень господарського і складського призначення.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 21

4. Організація приміщень адміністрації.
5. Організація приміщень культурно-масового призначення.
6. Організація приміщень спортивно-рекреаційного обслуговування.

### **Тема 8. Організація приміщень житлової групи**

1. Основне призначення приміщень готельного господарства.
2. Характеристика типів номерів та основні вимоги до організації номерного фонду.
3. Організація приміщень побутового обслуговування.
4. Характеристика і основні вимоги до коридорів, холів, віталень.

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ В ГОТЕЛІ**

### **Тема 9. Теоретичні основи сервісної діяльності**

1. Особливості обслуговування споживачів готельних послуг різних категорій.
2. Готельна послуга як складова сфери послуг.
3. Поняття технології гостинності.
4. Концепції гостинності.
5. Уніфікація готельних послуг.

### **Тема 10. Організація роботи служби прийому і розміщення**

1. Організація прийому і розміщення туристів.
2. Порядок документального оформлення гостя на підприємстві готельного господарства.
3. Організація бронювання місць на підприємстві готельного господарства.
4. Організація роботи служби обслуговування.
5. Відповідальність підприємств готельного господарства за збереження майна.

### **Тема 11. Організація та технологія бронювання послуг**

1. Порядок прийому туристів в підприємстві готельного господарства.
2. Порядок документального оформлення туриста в підприємстві готельного господарства.

### **Тема 12. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування**

1. Підготовка номерного фонду до поселення мешканців.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 22

2. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, технологія їх надання.
3. Організація виїзду гостей.
4. Значення інформаційного обслуговування для підвищення рівня готельного сервісу.
5. Характеристика і організація інформаційних послуг.
6. Організація роботи служби телефонного зв'язку.

### **Тема 13. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі**

1. Безкоштовні додаткові послуги і організація їх надання в готельному господарстві.
2. Платні додаткові послуги і організація їх надання в готельному господарстві.
3. Організація надання транспортних послуг для гостей готелю.

### **Тема 14. Анімаційні послуги в готелях**

1. Анімаційні послуги в готелях.
2. Сутність готельної анімації, її риси, функції.
3. Технологія анімаційного процесу.
4. Проектування анімаційних програм.

### **Тема 15. Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарств при готелях**

1. Класифікація організаційних форм обслуговування споживачів.
2. Методи обслуговування:
  - а) характеристика форм самообслуговування;
  - б) характеристика форм обслуговування офіціантами.
3. Організація додаткових послуг в ЗРГ.

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3. ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСТАЧАННЯ ТА МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНОГО ОСНАЩЕННЯ ГОТЕЛЮ**

### **Тема 16. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готелі**

1. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.
2. Основні джерела постачання продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів у сучасних умовах.
3. Система організації продовольчого постачання.



Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 23

4. Методика розрахунку потреб у продовольчих товарах і матеріально-технічних засобах.
5. Номенклатура предметів матеріально-технічного забезпечення.
6. Розрахунок потреб у матеріально-технічних засобах.
7. Планування продовольчого і матеріально-технічного постачання.

### **Тема 17. Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готелі**

1. Система холодного і гарячого водопостачання та їх технічна експлуатація.
2. Система каналізації, правила користування.
3. Система опалення. Шляхи економії тепла.
4. Система вентиляції.
5. Ліфтове господарство і його експлуатація.
6. Засоби внутрішнього зв'язку в готельному господарстві.

### **Тема 18. Сучасні інформаційні технології в готелях**

1. Вплив інформаційних технологій на управління готелем.
2. Автоматизація управління діяльністю готелю (автоматизація процесів планування, обліку і управління основних напрямків діяльності готелю).
3. Інформаційний центр у готелі.
4. Нічний аудит. Інформаційні потоки в системі управління готелем.
5. Сучасні системи Інтернет-бронювання.

### **Тема 19. Управління безпекою готелю**

1. Комплекс технічних засобів безпеки.
2. Технічна міцність будинку готелю.
3. Охорона праці і техніка безпеки в готелях. Економічна безпека готелю.
4. Показники та індикатори економічної безпеки готелю.
5. Класифікація та оцінка економічної безпеки готелів.
6. Економічні підходи до підвищення рівня безпеки готелю.

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 4. ОПЕРАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЮ**

### **Тема 20. Експлуатаційна діяльність готелю**

1. Сутність і значення економічної ефективності готелю.
2. Основні джерела формування бази даних для аналізу показників експлуатаційної програми готелю.
3. Показники експлуатаційної (виробничої) програми готелю.
4. Ефективність використання ресурсів готелем (базові показники ефективності).

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 24

5. Витрати готелів і їхні види.

### **Тема 21. Ціноутворення в готельному бізнесі**

1. Ціноутворення в готельному бізнесі.
2. Особливості ціноутворення в готелях.
3. Методи формування цін в готелях.
4. Структура вартості послуг розміщення.
5. Практика використання цінових знижок та спеціальних тарифів в Україні та за кордоном.

### **Тема 22. Організація співпраці готелю з турфірмами**

1. Принципи співпраці підприємств готельного господарства з туроператорами.
2. Ризикові форми співпраці: на умовах підвищеної комісії; на умовах пріоритетного бронювання; разові заявки на умовах стандартної комісії.
3. Безризикові схеми: оренда готельного підприємства; продаж блоку місць на умовах комітменту, елотменту; безвідзивне бронювання.
4. Оформлення договірної документації.

### **Тема 23. Управління персоналом в готелі**

1. Особливості організації праці в готельному господарстві.
2. Професійно-кваліфікаційна структура працівників.
3. Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства.
4. Групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельному господарстві.
5. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика.
6. Функції, принципи та структура управління персоналом готелю.
7. Основні напрямки роботи кадрової служби готелю у сучасних умовах.
8. Оцінка і стимулювання праці персоналу.
9. Методи визначення потреби в персоналі.

## **7. Індивідуальні завдання**

### **Напрямок 1: “Сучасний стан готельного господарства України: регіональний аспект (на прикладі регіону)”**

Мета - оволодіння методикою формування бази даних засобів розміщення певного регіону України та навичками аналізу регіонального ринку готельних послуг.

Зміст дослідження:

1. Характеристика регіону

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 25

2. Характеристика регіонального ринку готельних послуг

3. Характеристика інших засобів розміщення

Для виконання індивідуального науково-дослідного завдання “Сучасний стан готельного господарства України: регіональний аспект (на прикладі \_\_\_\_\_ регіону)” рекомендується використовувати дані щодо готельної бази регіонів України (за варіантами):

1. Вінницького;
2. Волинського;
3. Дніпропетровського;
4. Донецького;
5. Житомирського;
6. Закарпатського;
7. Запорізького;
8. Івано-Франківського;
9. Київського;
10. Кіровоградського;
11. Луганського;
12. Львівського;
13. Миколаївського;
14. Одеського;
15. Полтавського;
16. Рівненського;
17. Сумського;
18. Тернопільського;
19. Харківського;
20. Херсонського;
21. Хмельницького;
22. Черкаського;
23. Чернівецького;
24. Чернігівського.

## **Напрямок 2: «Ретроспективний аналіз розвитку гостинності»**

Мета-закріплення компетенцій в області історії розвитку готельного господарства та гостинності в цілому

1. Історія розвитку гостинності: стародавній період (IV тисячоліття до н.е. – 476 р. н.е).
2. Історія розвитку гостинності: середній період (V – XV вв н.е.).
3. Історія розвитку гостинності: XVI – XVII століття.
4. Історія розвитку гостинності: XVIII століття.
5. Історія розвитку гостинності: XIX століття.
6. Історія розвитку гостинності: XX століття.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 26

7. Піонери готельно-ресторанного бізнесу США (Еслфорд Статлер, Маріот, Хілтон, Андерсен та ін.).
8. Розвиток кулінарного мистецтва.
9. Поява перших ресторанів у Франції.
10. Історія та умови виникнення „Поварської книги”.
11. Порівняльна характеристика постійних дворів на Русі і в США.
12. Цезарь Рітц: його внесок у розвиток готельної справи і в організацію гостинності в засобах розміщення.
13. Концепція готелів і гостинності.
14. Міжнародна і національна системи типології засобів розміщення.
15. Обслуговування в готелях: фази готельного обслуговування, класи обслуговування, рівні обслуговування (міжнародні й національні).
16. Клінінгові технології та нормативна хронологія клінінгових нормативних операцій.
17. Використання новітніх прогресивних методів реєстрації клієнтів у засобах розміщення.
18. Проблеми і перспективи уніфікації технології готельних послуг.
19. Особливості методів обслуговування туристів: російський, англійський, французький, німецький методи і метод США.
20. Основні й додаткові послуги в готельному господарстві: історія, проблеми, перспективи розвитку

**Напрямок 3: Виконання індивідуального практичного заняття, в програмному забезпеченні Servio Hotel Matrix, за запитом керівника курсу.**

*SERVIO HMS - сучасне та функціональне ПЗ:*

[https://hms.servio.support/h2/HMS\\_University/Login.aspx?RequestedURL=ht tp%3A%2F%2Fhms.servio.support%2Fh2%2FHMS\\_University%2FBase%2FLivin gGuests.aspx%3Fhotelid%3D8%26valuteid%3D1](https://hms.servio.support/h2/HMS_University/Login.aspx?RequestedURL=ht tp%3A%2F%2Fhms.servio.support%2Fh2%2FHMS_University%2FBase%2FLivin gGuests.aspx%3Fhotelid%3D8%26valuteid%3D1)

- Бронювання номерів (індивідуальне та групове)
- Поселення гостей та груп гостей
- Інтегрована CRM
- Нарахування дод. послуг , розрахунок та виселення гостей та груп гостей
- Робота з номерним фондом
- Ведення анкет клієнтів, груп та зберігання історії відвідувань
- Ведення прейскурантів, календаря спец. тарифів з умовами (динамічний, сезони, дні тижня)
- Ведення контрагентів та їх договорів, комісіонери
- Заходи
- Служба покоївок
- Путівки

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 27

- Диспетчер завдань, трансфери, робота с гостями, бюро знахідок
- Прокат
- Синхронізація даних з бухгалтерськими системами обліку
- Пошук по будь-яким параметрам
- Внутрішня служба сповіщень
- Статистика та отримання найрізноманітніших звітів

Бронювання номерів в готелі: <https://hmsdemo.servioreservation.com/>

## 8. Методи навчання

I. Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності

1) за джерелом інформації:

- Словесні: практичні заняття, робота з книгою, пояснення, розповідь, бесіда.

- Наочні: спостереження, ілюстрація, демонстрація.

- Практичні: вправи.

2. За ступенем самостійності мислення: репродуктивні (повідомлення, пояснення, відтворення); пошукові (організація, пошук нових знань, висновки); дослідницькі (формулювання проблеми, самостійне дослідження, отримані знання).

3. За ступенем керування навчальною діяльністю: під керівництвом викладача, самостійна робота студентів, робота з книгою, виконання індивідуальних завдань.

II. Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності: створення ситуації зацікавленості, стимулювання почуття обов'язку і відповідальності, заохочення в навчанні.

## 9. Методи контролю

### Поточний контроль

В процесі поточного контролю здійснюється перевірка запам'ятовування та розуміння програмного матеріалу, набуття вміння і навичок конкретних розрахунків та обґрунтувань, опрацювання, публічного та письмового викладу (презентації) певних питань дисципліни.

Поточний контроль здійснюється шляхом опитування або тестування під час лекцій та практичних занять, а також за підсумками систематичності і активності роботи студента протягом семестру. У разі невиконання завдань поточного контролю з об'єктивних причин, студент має право скласти їх індивідуально до останнього практичного заняття. Порядок організації такого контролю визначає викладач, який проводить практичні заняття.

Результати поточного контролю знань студентів заносяться до робочого журналу викладача та доводяться до відома студентів.

Систематичність і активність роботи студента протягом семестру

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 28

контролюються і оцінюються за такими видами роботи: відвідування практичних занять; виступи на практичних заняттях, участь в обговоренні питань певної теми, відповіді на запитання викладача щодо їх суті; виконання домашніх завдань; експрес-тестування; підготовка аналітичних оглядів (рефератів) з окремих питань; участь у студентських конференціях, олімпіадах, конкурсах з проблем дисципліни.

Оцінювання зазначених видів поточної роботи студента здійснюється за шкалою, відображеною у таблиці

Перелік робіт, обов'язкових для виконання студентом під час вивчення дисципліни «Організація готельної справи»

Види робіт	Кількість балів
1. Виступ на практичному занятті, участь в обговоренні окремих проблем, відповідь на запитання викладача (з інтервалом оцінок 0, 1, 2, 3 залежно від розуміння суті питання, повноти його висвітлення і глибини аргументації")	0 - 3
2. Поточне експрес-тестування (з інтервалом оцінок 0, 1, 2 залежно від кількості правильних відповідей)	0 - 2
3. Підготовка та презентація аналітичних оглядів (рефератів) з окремих питань за погодженням з викладачем	0-5

### **Модульний контроль.**

Модульний контроль здійснюється у формі 4 контрольних заходів (максимальна оцінка - 10 балів) за окремими частинами дисципліни (модулями).

За відсутності студента на контрольному заході без поважних причин модуль вважається не опанованим. Перескладання модулів здійснюється у терміни визначені викладачем. Результати модульного контролю доводяться до відома студентів.

### **Підсумковий контроль.**

Підсумковий контроль – комплексне оцінювання якості засвоєння навчального матеріалу дисципліни за всіма видами навчальних занять. Підсумковий контроль здійснюється у формі заліку в 3 семестрі та у формі екзамену в 4 семестрі. Основним завданням підсумкового контролю є перевірка розуміння студентами програмного матеріалу дисципліни в цілому, розуміння логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатність творчо використовувати отриманні знання.

У разі виконання студентом всіх видів поточних та модульних контрольних заходів семестровий контроль може проводитись без участі студента шляхом визначення середньозваженого бала результатів трьох модульних контролів.

Для формування підсумкової оцінки знань студентів за поточною сумою балів і одержаними балами на заліку в 3 семестрі та екзамені в 4 семестрі

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 29

використовується уніфікована шкала оцінювання з переведенням одержаних балів в традиційну шкалу оцінок та в оцінки ECTS.

При одержанні студентом від 0 до 59 балів він повторно самостійно опрацьовує і письмово подає всі розв'язки модульних завдань і тестів викладачу для вирішення питання щодо формування підсумкової оцінки.

### Курсова робота.

Курсові роботи виконуються з метою закріплення, поглиблення і узагальнення знань, одержаних здобувачами вищої освіти за час навчання та їх застосування до комплексного вирішення конкретного фахового завдання. Захист курсової роботи проводиться публічно перед комісією у складі двох-трьох викладачів кафедри за участю керівника курсової роботи.

## 1. Розподіл балів

№ змістового модуля	Елементи змістового модуля	Кількість балів		Поточний контроль навчальної роботи студентів	
		міні-мальна	макси-мальна	методи контролю	тиждень семестру
<b>2 курс, 3 семестр</b>					
<b>Змістовий модуль 1. Розвиток готельного господарства</b>					
1.	Лекційний курс ( 8 тем лекцій)	12	20	Письмова модульна робота	1-8
	Практичне заняття 1-2. Історія розвитку світового готельного господарства	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	1
	Практичне заняття 3. Історія розвитку готельного господарства України	6	10	Обговорення, виступи з доповідями, індивідуальні завдання	2
	Практичне заняття 4-5. Організаційно-правові основи діяльності підприємств готельного господарства	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями, вирішення ситуаційних завдань, тестування	3
	Практичне заняття 6-7. Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями, вирішення ситуаційних завдань, тестування	4
	Практичне заняття 8-9. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями, вирішення ситуаційних завдань, тестування	5
	Практичне заняття 10. Функціональна організація приміщень підприємства	6	10	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення та	6



Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 30

	готельного господарства			практичних задач, тестування	
	<b>Практичне заняття 11.</b> Організація приміщень не житлової групи	6	10	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення та практичних задач, тестування	7
	<b>Практичне заняття 12.</b> Організація приміщень житлової групи	6	10	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	8
	<b>Всього балів по змістовному модулю</b>	<b>60</b>	<b>100</b>		
<b>Змістовий модуль 2. Організація технологічних процесів в готелі</b>					
<b>2.</b>	<b>Лекційний курс (7 тем лекцій)</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>Письмова модульна робота</b>	<b>9-15</b>
	<b>Практичне заняття 13.</b> Теоретичні основи сервісної діяльності	7	12	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	9
	<b>Практичне заняття 14-15.</b> Організація роботи служби прийому і розміщення	7	12	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	10
	<b>Практичне заняття 16-17.</b> Організація та технологія бронювання послуг	7	12	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	11
	<b>Практичне заняття 18-19.</b> Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування	7	12	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	12
	<b>Практичне заняття 20-21.</b> Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі	7	12	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	13
	<b>Практичне заняття 22-23.</b> Анімаційні послуги в готелях	7	12	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	14
	<b>Практичне заняття 24.</b> Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарств при готелях	7	12	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	15
	<b>Всього балів по змістовному модулю</b>	<b>60</b>	<b>100</b>		

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 31

	<b>Залік</b>				
	<b>Загальна кількість балів</b>	<b>60</b>	<b>100</b>		
<b>2 курс, 4 семестр</b>					
<b>Змістовий модуль 3. Організація постачання та матеріально-технічного оснащення готелю</b>					
<b>3</b>	<b>Лекційний курс (7 лекцій, по 4-м темам)</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>Письмова модульна робота</b>	<b>1-8</b>
	Практичне заняття 25-26. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готелі	14/2	24/2	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	1
	Практичне заняття 27-28. Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готелі	14/2	24/2	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	2
	Практичне заняття 29-30. Сучасні інформаційні технології в готелях	7	12	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	3
	Практичне заняття 31-32. Управління безпекою готелю	14/2	24/2	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	4
	<b>Всього балів по змістовному модулю</b>	<b>60</b>	<b>100</b>		
<b>Змістовий модуль 4. Операційна діяльність готелю</b>					
<b>4</b>	<b>Лекційний курс (8 лекцій по 4-м темам)</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>Письмова модульна робота</b>	<b>5</b>
	Практичне заняття 33-34. Експлуатаційна діяльність готелю	12	20	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	6
	Практичне заняття 35-36. Ціноутворення в готельному бізнесі	12	20	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	7
	Практичне заняття 37-38. Організація співпраці готелю з турфірмами	12	20	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	8
	Практичне заняття 39-40. Управління персоналом в готелі	12	20	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	9
	<b>Всього балів по змістовному модулю</b>	<b>60</b>	<b>100</b>		

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 32

	<b>Екзамен</b>				
	<b>Загальна кількість балів</b>	<b>60</b>	<b>100</b>		
	<b>Курсова робота</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	У процесі захисту курсової роботи оцінюється глибина знань студента з дисципліни, його вміння вести дискусію, обґрунтовувати та відстоювати власну точку зору, відповідати на запитання, враховуючи при цьому якість виконання і оформлення окремих модулів роботи.	

### Шкала оцінювання

За шкалою	Екзамен Курсова робота	Залік	Бали
A	Відмінно	Зараховано	90-100
B	Добре	Зараховано	82-89
C			74-81
D	Задовільно	Зараховано	64-73
E			60-63
FX	Незадовільно	Не зараховано	35-59
F		Не зараховано	0-34

## 11. Рекомендована література

### Нормативно-правові акти

1. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» (чинний від 01.07.2004).
4. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» (чинний від 01.10.2006).

### Міждержавні стандарти

1. ГОСТ 30390-95 «Громадське харчування. Кулінарна продукція, що реалізується населенню. Загальні технічні умови».
2. ГОСТ 30523-97 «Послуги громадського харчування. Загальні вимоги».

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 33

3. ГОСТ 30524-97 «Громадське харчування. Вимоги до обслуговуючого персоналу».

### Міжнародні стандарти – ISO/FDIS 9000

1. ISO/TC № 605 Системи менеджменту якості. Основоположні принципи і словник.
2. ISO/TC № 606 Системи менеджменту якості. Вимоги.
3. ISO/TC № 607 Системи менеджменту якості. Настанови щодо поліпшення показників.

### Інші

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг/ (Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04).
2. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) - № 297 від 15.03.2006-08-02.
3. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мінюсті 15.04.1999 за №236/3529).

### Основна

1. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник –К.: Київ. нац. торг. – екон. ун – т, 2006. – 494 с.
2. Головка О.М. Організація готельного господарства: навчальний посібник: Кондор. – 2018. - 338 с.
3. Климчук А.О., Левицька І.В., Тарасюк Г.М. Проектування підприємств готельно-ресторанного бізнесу : навч. посібник [Електронне видання]. – Житомир : Державний університет «Житомирська політехніка», 2023. 302 с. [https://library.ztu.edu.ua/page\\_lib.php](https://library.ztu.edu.ua/page_lib.php)
4. Левицька І. В., Корж Н. В., Онищук. Н. В. Готельна справа : навч. Посібник Вінниця: Едельвейс і К, 2015. – 580 с. Режим доступу: [https://tourlib.net/books\\_ukr/levycka.htm](https://tourlib.net/books_ukr/levycka.htm)
5. Klymchuk A., Postova V., Moskvichova O., Hryhoruk I. Crisis Management of Restaurant Business in Modern Conditions. Journal of Environmental Management and Tourism, (Volume XII, Summer), 4 (52) С. 977-985. Режим доступу: <https://journals.aserspublishing.eu/jemt/issue/view/217>

### Допоміжна

1. Климчук А. Мотивація та стимулювання персоналу в ефективному управлінні підприємством та підвищенні інноваційної діяльності / Климчук А., Михайлов А. // Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2018. – №1. – С. 218–234.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК23- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 34 / 34

Режим доступу: <https://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/68605>

2. Климчук А.О. Сучасні підходи мотивації та стимулювання персоналу в ефективному управлінні підприємством / Климчук А.О. // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. – 2018. – № 2. – С.180–184.

3. Климчук А.О. Механізм формування конкурентоспроможності готельних підприємств / Левицька І.В., Климчук А.О. // Науковий журнал «Бізнес інформ» №9 (488). - 2018. – С. 238 – 246.

4. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. –К. Альтерпрес, 2009. – 447 с.

5. Klymchuk A. The labor assessment in forming the enterprise personnel's motivation. Науковий вісник Національного гірничого університету. Науково-технічний журнал. – 2018. – № 3 (165). – С. 152–159. Режим доступу: <http://nvngu.in.ua/index.php/uk/arkhiv-zhurnalu/za-vipuskami/1606-2018/zmist-3-2018/ekonomika-ta-upravlinnya/4465-otsinyuvannya-pratsi-v-sistemi-motivatsiji-personalu-pidpriemstv>

6. Levytska I., Biletska N., Kotseruba V. Strategy of tourism development for the middle-sized town: from scenarios to strategic maps. Journal of Environmental Management and Tourism /– 2020. - Volume XI, Issue 6(46) – С. 1445-1454 Режим доступу: <https://journals.aserspublishing.eu/jemt/article/view/5532>

7. Levytska I.V. Current situation of the tourist industry in Ukraine: problems of development and ways of improvement / Mykytsei T.D. / Науковий журнал НУБіП України «Біоекономіка і аграрний бізнес» ТОМ 11, . №1 – 2020 с.67-75 <http://journals.nubip.edu.ua/index.php/Bioeconomy/issue/view/597>

## 12. Інформаційні ресурси

1. Готелі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://hotels24.ua/all\\_shares/](http://hotels24.ua/all_shares/).

2. Журнал «Готельний і ресторанний бізнес» – Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua/>

3. Журнал «HOTEL» – Режим доступу: <http://hotelrest.com.ua/>